

Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Değerlendirme Modelleri: Grönroos Modeli Örneği

Evrım Caner^{1*}, Özgür Külcü¹

Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Ankara
cnr.evrım@gmail.com

Özet: Çalışma kapsamında kütüphanelerde yoğun olarak kullanılan hizmet kalitesi ölçüm araçları incelenmiş ve Grönroos Modeli detaylı olarak değerlendirilmiştir. Bu çalışma ile; üniversite kütüphanelerinin fonksiyonel kalitesi ile imajı arasındaki ilişki, üniversite kütüphanelerinin teknik kalitesi ile imajı arasındaki ilişki ortaya konulmuştur. Ayrıca üniversite kütüphanelerinin kullanıcıları gözündeki imajının ortaya koyulmasına olanak sağlayacak anket önerisi sunulmaktadır

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi değerlendirme, Grönroos modeli, üniversite kütüphaneleri

Service Evaluation model in University Libraries: An Example of Grönroos Model

Abstract: In this study quality service measuring tools that are in use majority of the university libraries have been examined and Grönroos Modeling has been evaluated in detail. With this study the followings are revealed; the relations between functional quality and image quality of the libraries, the relations between technical quality and image quality of the libraries. In addition, this study developed a questionnaire that will create possibility to the libraries reveal the image of the libraries with their user perspective.

Keywords: Service quality evaluation, Grönroos Model, University libraries

Giriş

Küreselleşme ve gelişen teknolojinin dünyaya ve tüm sektörler getirdiği değişimlerden hizmet sektörü de etkilenmiştir. Kurum ve kuruluşlar sektörde varlığını sürdürebilmek ve tercih edilen olabilmek için ciddi çabalar sarf etmektedirler. Önemi gün geçtikçe artan hizmet sektöründe başarılı olmak ve rekabet ortamına uyum sağlayabilmek için kaliteli hizmet anlayışı benimsenmeye başlanmıştır.

Üniversite kütüphaneleri de bilgi hizmeti üreten kurumlar olarak kabul görmekte; kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını en kısa sürede ve doğru bir biçimde karşılamak amacıyla faaliyetlerini sürdürmektedir. Bu amaç kapsamında verilen hizmetin kalitesi de kullanıcı memnuniyeti açısından büyük önem taşımaktadır.

Geleneksel olarak bir kütüphanenin hizmet kalitesi kütüphanenin koleksiyonu göz önünde bulundurularak değerlendirilse de son yıllarda bu durumda değişiklikler olmuştur. Son zamanlarda kütüphaneciler ve bilgi bilimi üzerine araştırma yapan kişiler kütüphanenin

hizmet kalitesini belirlemede koleksiyondan çok kullanıcı beklentileri ve kullanıcı memnuniyeti üzerine yoğunlaşılması gerektiğini savunmuşlardır(Bulgan, 2002, s.1-2). Çalışma kapsamında kütüphanelerde yoğun olarak kullanılan hizmet kalitesi ölçüm araçları incelenmiş ve Grönroos Modeli detaylandırılmıştır. Önceki çalışmalar incelendiğinde en yoğun olarak kullanılan modelin Servqual Modeli olduğu görülmektedir. Kütüphanelerde kullanılmış olan hizmet değerlendirme anketleri incelendiğinde tam anlamıyla Grönroos Modeli'ni yansıtan bir anket örneği olmadığı açıkça görülmektedir.

Kütüphane hizmetlerini üzerine yapılan çalışmalarda algılanan hizmet kalitesinin hangi değişkenlerden nasıl etkilendiğini ortaya koymak için geliştirilen bir model olan Grönroos Modeli üzerine literatürde fazla çalışma olmadığı görülmektedir. Bu durum dikkate alındığında yapılan bu çalışmanın literatüre önemli bir katkı sağlaması beklenilmektedir. Ayrıca bu çalışma ile;

- Üniversite kütüphanelerinin fonksiyonel kalitesi ile imajı arasındaki ilişkinin,
- Üniversite kütüphanelerinin teknik kalitesi ile imajı arasındaki ilişkinin,
- Üniversite kütüphanelerinin kullanıcıları gözündeki imajının ortaya koyulmasına olanak sağlayacak anket önerisi sunulacaktır.

Araştırma kapsamında üniversite kütüphanelerinde verilen hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan modeller incelenmiştir. Üniversite kütüphanelerine uygulanan anketlerden betimsel yöneme bağlı literatür incelemesine dayanarak analitik bir çalışma yürütülmüş ve Grönroos Modeli'ne yönelik bir anket örneği geliştirilmiştir.

Hizmet ve Kalite

Hizmet belli bir standardı olmayan, her müşteri tarafından farklı algılanabilen soyut bir kavram olarak tanımlanabilir (Kökükoğlu ve Filiz, 2013, s.254). Türk Dil Kurumu hizmet kavramını 'birinin işini görme veya birine yaran bir işi yapma' şeklinde tanımlamaktadır(TKD). Hizmetin en bilinen tanımı, bir gruptan diğerine sunulan herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır (Altan ve Atan, 2004, s. 18). Rekabetin oldukça yoğun bir şekilde yaşandığı hizmet sektöründe, sağlanan hizmet kalitesi bu sektörde yer alan kurum ve kuruluşların değerlendirilmesinde çok önemli bir kriter olarak kabul görmektedir. Nitekim günümüzde gerek kamu sektöründe, gerekse özel sektörde tüm işletmeler, sağladıkları hizmetlerin kalitesini ölçmek durumundadırlar. Hizmet kalitesi, sunulan hizmetin müşteri beklentileri ile ne kadar örtüştüğünün ölçüsü ve kalitenin müşteri tarafından algılanan performans düzeyi ya da sunulan hizmetin müşteriye ne derece memnun etme düzeyi olarak tanımlanabilir (Akbaşak, 2005, s.27).

Sanayi devrimi ile ortaya çıkan kalite kavramı, müşteri memnuniyetini yansıtmaktadır. Literatürde yer alan kalite tanımlarına bakıldığında farklılıklar olduğu görülmektedir. Bunun nedeni kalite kavramının soyutluğu ve çok farklı alanlarla kullanılıyor olmasıdır. Uluslararası

Standartlar Organizasyonu ISO'nun ISO 8402 standardında (TS 9005) yer alan ifadesi ile 'Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.' şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanımdan da anlaşıldığı üzere kalite, sunulan hizmetin veya ürünün müşteri beklentilerini karşılama oranıdır. Kalite kavramı müşteri memnuniyetini doğrudan etkileyen bir kavramdır. Çünkü bir ürün yada hizmet kalitesi ne kadar yüksek ise müşteri memnuniyeti de aynı oran da artmaktadır. Bu sebeple işletmeler yönetim uygulamalarının temeline müşteriye yerleştirmeyi hedeflemektedirler.

Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi

Üniversite kütüphaneleri de hizmet sunan kurumlar olduğundan, sundukları hizmetin kalitesinin kullanıcı memnuniyetini artıran bir unsur olduğunun bilincinde olarak hitap ettikleri kullanıcıların beklentileri doğrultusunda hizmet kalitesini artırmaya yönelik çalışmalar yapmaktadırlar. Kütüphanelerin var oluş nedeni kullanıcıların bilgiyle buluşturmadır. Bilginin hızlı bir şekilde artmaya devam etmesi sonucunda kullanıcı istek ve talepleri de zamanla değişiklik göstermiş ve kütüphaneler değişen bu ihtiyaçlara uyum sağlamak zorunda kalmışlardır. Kullanıcılardan gelen her türlü isteğin hızlı ve doğru bir şekilde karşılanması kütüphanelerin en öncelikli amacıdır. Bu hizmeti gerçekleştirirken kalite kavramını temel felsefe haline getirmeleri hem kullanıcı memnuniyeti açısından hem de hizmetten alınan verimliliğin artması açısından hayati önem taşımaktadır. Bu kalitenin devamlılığının sağlanması için belirlenen politikalar, oluşturulan rehberler ve standartlar kütüphaneler tarafından da kullanılmaktadır.

Diğer işletmelerde olduğu gibi kütüphanelerde verilen hizmetin kalitesi de müşteri memnuniyeti açısından son derece önemlidir. Hizmet kalitesinin ölçütü kullanıcı algılamalarıdır. Algılanan hizmet kalitesi tüketicilerin algıları ve beklentileri arasındaki farklılığın derecesi ve yönü olarak incelenmektedir (Ergülen ve Gürbüz, 2006, s.175).

Hizmet Kalitesi Ölçümünde Yaygın Olarak Kullanılan Modeller

Servqual Modeli : Hem kamu sektöründe hem de özel sektörde yaygın olarak kullanılan bu model hizmet kalitesi ölçümü için genel bir çerçeve çizmektedir. Parasuraman (1988) tarafından geliştirilen Servqual modeli kaliteyi, tüketicilerin beklendikleri ve algıladıkları hizmet arasındaki fark olarak tanımlamaktadır. Hizmet kalitesini değerlendirmeye yönelik yapılan araştırmalarda, kaliteye etki eden unsurlar 10 boyutta sınıflandırılmıştır (Parasuraman vd., 1988, s.17).

Dokunulabilirlik, Güvenilirlik, Yanıt verme, İletişim, Güvenilir olma, Güvence, Yeterlilik, İncelik, Tüketiciyi anlama/bilme, Erişme.

Servqual modeli 22 maddeden oluşan bölümler halindedir. İlk bölümde tüketicinin hizmet işletmesinden beklentileri, ikinci bölümde ise söz konusu işletmeden algıladığı hizmet performansı aynı maddeler kullanılarak ayrı ayrı ölçülmektedir. Ölçekte 1 tamamen katılıyorum ile 7 kesinlikle katılmıyorum arasında değişen yedili likert ölçeği kullanılmıştır (Filiz, Yılmaz ve Yağız, 2010, s. 63). Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda üç durum ortaya çıkar (Yılmaz, Çelik ve Depren, 2007, s. 237):

- Beklenen Kalite > Algılanan Kalite ise Düşük Kalite
- Beklenen Kalite < Algılanan Kalite ise Yüksek Kalite
- Beklenen Kalite = Algılanan Kalite ise Doğru Kalite

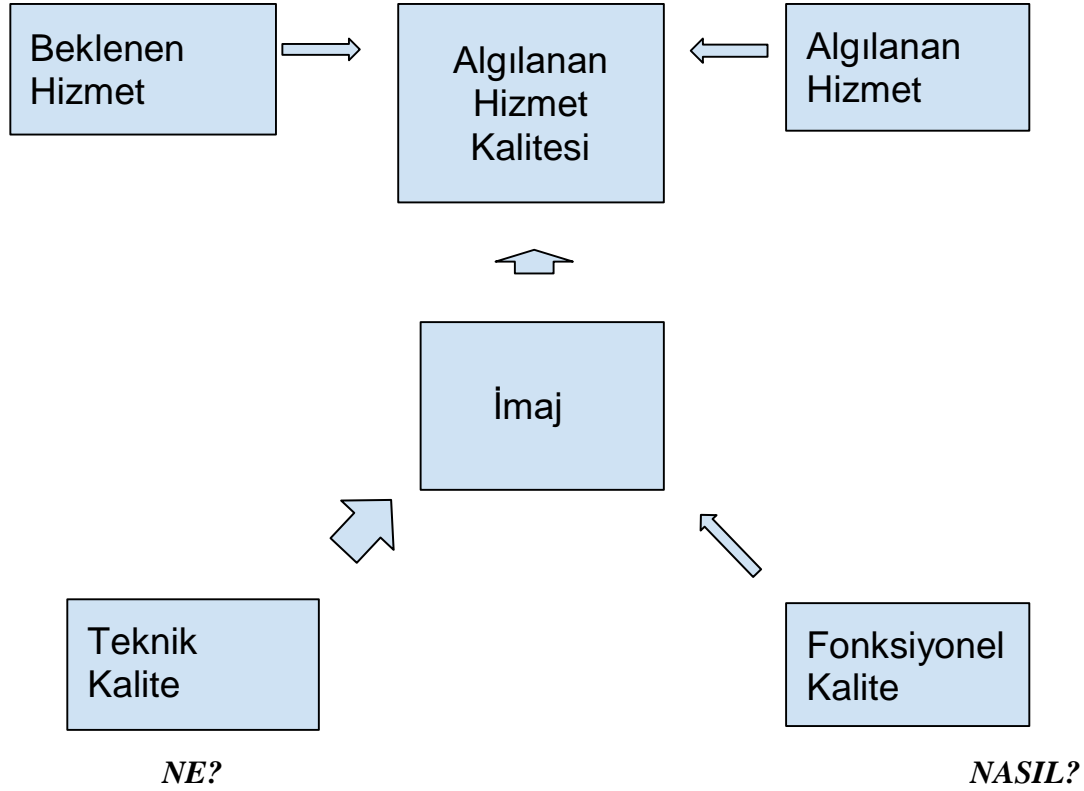
Servperf Modeli : Bu model başarının algılanması üzerine kurulmuş bir modeldir. Servqual ölçeğinin bir çeşidi olan ve algılanan basari unsurunu içeren basari ölçeği, sadece 22 parçayı içermektedir. Daha yüksek algılanan performans/basari, daha yüksek hizmet kalitesi anlamına gelmektedir (Ergülen ve Gürbüz, 2006, s.178).

Grönroos Modeli : Hizmet kalitesini teknik kalite, fonksiyonel kalite ve imaj kalitesi olarak 3 boyutta değerlendiren bu model 1984 yılında Grönroos tarafından önerilmiştir. Verilen hizmetin sonunda kullanıcının yada tüketicinin ne aldığı teknik kaliteyi, bu hizmeti nasıl aldığı da fonksiyonel kaliteyi tanımlamaktadır. İmaj ise teknik kalite ve fonksiyonel kaliteye bağlı olarak oluşmaktadır. Yani imaj kalitesi aslında algılanan hizmet kalitesidir (Ergülen ve Gürbüz, 2006, s. 179). Teknik kalite boyutu genellikle hizmet sunumu sürecinin sonrasında değerlendirilebildiğinden, bu sürecin sonucunda somut olarak elde edilen hizmet veya algılanan çıktı olarak görülmektedir (Kang ve James, 2004: 267). Teknik kalite boyutunun alt bileşenlerini tanımlamak için yapılan çalışmalarda alt bileşenlerin hizmetin ait olduğu sektöre ve ilgililenen konuya göre değişkenlik gösterdiği ve teknik kalite boyutunun bir örtük değişkene sahip olmadığı sonucuna varılmıştır (Kang ve James, 2004, s. 268).

Fonksiyonel kalite; hizmetin teknik anlamdaki çıktısının nasıl elde edildiği ile ilgilidir ve kişinin edindiği hizmet hakkındaki görüşünü etkiler (İkiz, 2010, s. 11). Hizmet sunumu sırasında hizmeti sunan ile hizmeti alan müşteri arasındaki etkileşimin yarattığı boyut olduğu için, hizmet kalitesi çalışmalarının oldukça yoğunlukla üzerinde durulan tarafını temsil etmektedir.

Daha önce de bahsedildiği gibi Grönroos ile ilgili literatürde fazla bir çalışma bulunmamaktadır. Ergülen ve Gürbüz(2006), Niğde Üniversitesinin hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla bir çalışma yapmışlar bu çalışmada Grönroos modelinden yararlanmışlardır. Çalışmanın sonucunda Niğde Üniversitesi'nin imajı ile fonksiyonel kalite arasında anlamlı bir ilişki bulunurken teknik kalite ile anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

Bu sonuçtan da anlaşılacağı üzere Niğde Üniversitesi kullanıcıları hizmetin sonunda ne aldıklarından çok o hizmeti nasıl aldıklarıyla ilgilenmektedir.



Şekil 1: Grönroos Modeli

Akbayrak(2005) tarafından Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nde Servqual yöntemi ile yapılan bir araştırmaya göre verilen kütüphane hizmetlerinden; yüksek lisans öğrencilerinin, akademik personel ve lisans öğrencilerine oranla daha memnun olduğu ortaya çıkmıştır. Aynı araştırma sonuçlarından elde edilen verilere göre bilgiye erişim ve akademik çalışmalarda kütüphanenin rolü yine yüksek lisans öğrencilerinin diğer gruplara oranla daha önemli olduğu düşünülmektedir.

Beykent Üniversitesi'nde yapılan başka bir araştırma da yine servqual yöntemi kullanılarak kütüphane hizmetlerinin kalitesi değerlendirilmiştir ve sonuç olarak kütüphanede verilen hizmetin kullanıcı beklentilerini karşılayamadığı ortaya çıkmıştır. Bu sorunun sebebinin kütüphanenin fiziksel olanakları olduğu tespit edilmiştir.

Niğde Üniversitesi'nde Grönroos modeli kullanılarak yapılan bir araştırmanın sonuçlarına bakıldığı zaman kütüphanenin imajı ile verdiği hizmet arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken kütüphanenin imajı ile o hizmetin nasıl verildiği arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu araştırmanın sonuçlarına bakarak kütüphane kullanıcıları kütüphaneden ne hizmeti aldıklarından çok o hizmeti nasıl aldıklarıyla ilgilenmektedir demek mümkündür.

Bulgular ve Yorum

Yapılan bu çalışmada, farklı üniversitelerde kullanılan kütüphane hizmetleri değerlendirme anketleri incelenmiş ve incelenen anketlerden faydalanılarak Grönroos Modeli'ne uygun bir anket örneği sunulmuştur. Sunulan anket örneğinde teknik kalite, fonksiyonel kalite ve imaj kalitesini ölçmeye yönelik sorular bulunmaktadır.

Kütüphanenin teknik kalitesini ölçmek için kullanıcılara yöneltilmesi gereken sorular şu şekildedir:

- Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir.
- Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir.
- Türkçe kaynaklar(kitap/dergi/referans kaynakları) yeterlidir.
- Kaynaklar güncel ve kapsamlıdır.
- Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan, internet bağlantısı hizmetlerinden (kablosuz aę) memnunum.
- Web sayfasının güncel ve kullanımının kolay olduğunu düşünüyorum.
- Fotokopi hizmetinden memnunum.
- Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir.
- E-kaynaklar ihtiyacımı karşılamada yeterlidir.
- Proxy ayarları ile elektronik kaynaklara kütüphane dışından erişebiliyorum.
- Yabancı kaynaklar yeterlidir.
- Referans ve danışma hizmetinden memnunum.
- Basılı kitap koleksiyonu ihtiyacımı karşılamada yeterlidir.
- Katalog tarama modülü yeterlidir.
- Süreli yayın koleksiyonu ihtiyacımı karşılamada yeterlidir.
- İnteraktif alışma salonları yeterlidir.
- Katalog tarama bilgisayarları yeterlidir.

Kütüphanenin fonksiyonel kalitesini ölçmek için kullanıcılara yöneltilmesi gereken sorular şu şekildedir:

- Kullanım klavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum.
- Kütüphanede alışan personel sayısı yeterlidir.
- Personel, mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir.
- Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir.
- Personel, kullanıcılara nazik, saygılı, hoşgörölü ve güler yüzlü davranmaktadır.
- Personel, iletişime özen göstermektedir.
- Personel, kendisine yönelttiğim sorular karşısında beni yönlendirir.
- Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum.
- Personel, kullanıcılara eşit davranmaktadır.

- Personel, rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda titiz davranmaktadır.
- Kütüphanenin fiziksel koşullarından (ışıklandırma, ısı, havalandırma, gürültü, çalışma masası, temizlik, düzen, rahatlık, çalışma alanları, tuvalet sayısı, yönlendirme levhaları) memnunum.
- Refesans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı cevaplar alabiliyorum.
- Refesans personeline telefon yada e-posta aracılığıyla soru sorduğumda yada yardım istediğimde hızlı ve açıklayıcı geri dönüş alabiliyorum.
- Personel, sorun çözmede istekli ve yeterlidir.

Kütüphanenin imajını ölçmek için kullanıcılara yöneltilmesi gereken sorular şu şekildedir:

- Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum.
- Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum.
- İade süresi yaklaşan kitaplarla ilgili gönderilen mailler oldukça yararlıdır.
- Ödünç aldığım kaynakların sürelerini internet üzerinden uzatabileceğim farkındayım.
- Ödünç verme/iade işlemlerini Self-Chek'leri kullanarak kendim de yapabileceğim farkındayım.
- Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor.
- Kütüphane tanıtım turları, kütüphaneyi kendi kendime kullanabilmemde bana fayda sağlamıştır.
- Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum.
- Kütüphane hizmetleri hakkında dilek ve şikayetlerim dikkate alınır.
- Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum.
- Kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınır.
- İstedğim kaynağın kütüphaneye alınmasını sağlayabiliyorum.
- Kütüphane ortamı ve personeli bana güven veriyor.

Sonuç

Ülkemizde yapılan kütüphane hizmetleri değerlendirme çalışmaları incelendiğinde, kullanılan anketlerin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve imaj kalitesini ölçmekte yetersiz kaldığı görülmektedir. Örneğin; Gazi Üniversitesi Kütüphanesi değerlendirme anketine bakıldığında fonksiyonel kalitesi ölçmek için yeterli olsa da teknik kalite ve imaj kalitesini ölçme konusunda yetersiz kaldığı sonucuna varılmıştır.

İnönü Üniversitesi ve ODTÜ kütüphanesi anketleri ise, Gazi Üniversitesi Kütüphanesi değerlendirme anketinin tersine teknik kaliteyi ölçmek için yeterli iken fonksiyonel kaliteyi ölçmek anlamında zayıf kalmaktadır. Milli Kütüphane değerlendirme anketinin ise yapılan incelemeler sonucunda imaj kalitesini ölçme konusunda başarısız olduğu görülmektedir. Bu

çalışma sonucunda sunulan anket örneği ile üniversite kütüphanelerinin hem teknik hem fonksiyonel hem de imaj kalitesini ölçebilmek mümkün olacaktır.

Kaynakça

- Altan, Ş. ve Atan, M. (2004). Bankacılık sektöründe toplam hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 17-32. Erişim adresi: <http://iibfdergisi.gazi.edu.tr/index.php/iibfdergisi/article/view/273/263>
- Akbayrak, E. H. (2005). Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde hizmet kalitesi ölçümü. Erişim adresi: http://eprints.rclis.org/9623/1/Orta_Dogu_Teknik_Universitesi_Kutuphanesi%27nde_Hizmet_Kalitesi_Olcumu-Emre_Hasan_Akbayrak.pdf
- Bulgan, U. (2002). *Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması* (Yüksek lisans tezi). Erişim adresi: http://eprints.rclis.org/6469/1/Ugur_Bulgan_tez.pdf
- Filiz, Z. ve Kolukisaoglu S. (2013). Servqual yöntemi ve bir hizmet işletmesinde uygulaması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* [Özel sayı]. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/profile/Zeynep_Filiz/publication/294713094_SERVQUAL_YONTEMI_VE_BIR_HIZMET_ISLETMESINDE_UYGULAMASI_SERVQUAL_METHOD_AND_APPLICATION_OF_A_SERVICE_COMPANY/links/56c3102308ae602342507251.pdf
- Filiz, Z., Yılmaz, V. ve Yağizer, C. (2010). Belediyelerde hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü: eskişehir belediyelerinde bir uygulama. Erişim adresi: *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 10(3), 59-76. Erişim adresi: <https://earsiv.anadolu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11421/254/975814.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2006). Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Grönroos Modeli Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (35), 173-190. Erişim adresi: <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/5357>
- İkiz, H. E., (2010). Hizmet kalitesi modellerinin karşılaştırılması üzerine bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ekonometri Anabilim Dalı*[Doktora tezi]. Erişim adresi: <http://acikerisim.deu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/12345/12157/270749.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kang, G.D. ve James, J. (2004). Service Quality Dimensions - An Examination Of Grönroos Service Quality Model. *Managing Service Quality*. 14 (4): 266-277. Erişim adresi: <http://www.ida.liu.se/~steho87/und/htdd01/1080140401.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531.pdf
- Yılmaz, V., Çelik, H. E., & Depren, B. (2011). Devlet ve özel sektör bankalarındaki hizmet kalitesinin karşılaştırılması: Eskişehir örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 234-248. Erişim adresi: <http://journal.dogus.edu.tr/index.php/duj/article/view/93/108>